# 【物业客服主管工作计划】物业客服个人下半年工作计划

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-08-06

*作为一名客服人员，在下半年里又该有怎样的工作计划呢？下面是本站小编为您整理的“物业客服个人下半年工作计划”，仅供参考，希望您喜欢！更多详细内容请点击本站查看。　　物业客服个人下半年工作计划1　　自去年12月份组织架构调整以来，xx区的日...*

　　作为一名客服人员，在下半年里又该有怎样的工作计划呢？下面是本站小编为您整理的“物业客服个人下半年工作计划”，仅供参考，希望您喜欢！更多详细内容请点击本站查看。

**物业客服个人下半年工作计划1**

　　自去年12月份组织架构调整以来，xx区的日常工作在公司领导的正确指导下顺利开展，在清洁、绿化工作方面的质量能有明显的改善与提高，但在小区车辆秩序的管理、公共设施设备维保的管理、部门内部队伍的培训建设等方面仍然较薄弱。

　　对我个人来讲，一直在物业客服线上工作，接触工作主要以客户投诉处理、内外沟通协调以及社区文化活动为主，对其他部门在技术操作、内部管理方面的知识掌握不够全面，尤其是对工程、保安在工作的细化管理上更是弱项，20xx年将是我们物业工作全面提升的一年，我将针对欠缺与不足努力补上，全面提高，跟上公司的发展需求。特制定了20xx年下半年个人物业管理工作计划：

　　根据公司在下一年度的战略目标及工作布署，xx区在20xx年下半年工作计划将紧紧围绕＂服务质量提升年＂来开展工作，主要工作计划有：

　　>一、全面实施规范化管理。

　　在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

　　>二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

　　以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

　　>三、强化培训考核制度

　　根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

　>　四、结合小区实际建立严整的安防体系

　　从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

>　　五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

　　以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

　　>六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区。

　　根据下半年度工作计划，近阶段的工作重点是：

　　1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

　　2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。

　　3、拟定车辆临停收费可行性方案。

　　4、配合运营中心＂温馨社区生活剪影＂等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

　　5、按部门计划完成当月培训工作。

　　20xx年下半年xx区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

**物业客服个人下半年工作计划2**

　　随着20xx年下半年的到来，客服部的工作计划将继续秉承公司“顾客至上，礼貌待客”服务理念，开展好客服工作。

　　我通过一年多以来的的费用催收工作，本人对催费工作的方法和技巧均得到提高，在20xx年下半年的客服工作中，费用的追收仍将是我的主要工作重点之重。并通过以下具体措施，落实费用的催缴工作：

　>　1、细化和完善催缴工作

　　① 建立、实施催费新措施

　　第一阶段，制定新的催费制度。让租户在心理上有个适应。所以放宽到对欠费两个月及两个月以上的租户经公司批准并根据情节的严重给予停电或停电封铺处理。使经常拖欠费用的商户不再养成拖欠费用的恶习。

　　第二阶段；适应期后部门开始实施欠费大户（欠费为当月的租户）当月费用当月清的原则，不让商户有可趁之机。

　　第三阶段：我部对商户严格实施上述措施，计划明年每月收费率保持在93%以上。

　>　② 按照规程，落实进度

　　新的催费制度出台后重点抓落实，力求做到当月费用当月收齐。实行每月5日进行第一次催费 ；每月10日进行第二次沟通和催费；每月15日进行第三次沟通和催费，并在15日派发停电函和违约函，到20日如欠费的租户经公司批准并根据情节的严重给予停电或停电封铺处理。

　　③ 责任到人，发挥主观能动性

　　继续采取责任到人的工作指导思想，充分发挥员工的主观能动性，多与租户沟通，及时解决租户在经营上遇到的困难和问题。

　　④ 分门别类、重点解决

　　对根据不同租户的欠费情况，对主力店、功能店及态度恶劣的商家，由部门经理牵头负责逐一谈判解决，确保收费工作的顺利完成。

　　预计20xx年当月收费率如下：

　　>2、加强与商户沟通，充分发挥部门功能

　　加强与商户沟通，充分发挥部门的窗口职能仍将是客服部20xx年的工作重点之一。在20xx年的工作中，客服部将继续“顾客至上，礼貌待客”服务理念，将商户的需求及时反馈给各职能部门，以及时解决商户的不时之需。为此，客服部继续加强每季度的物业服务调查和与现场的客户服务工作。

　>　3、完善部门内部工作

　　①继续加强员工培训，为公司培养储备干部

　　20xx年继续加强部门的业务技能培训。对员工加强三个方面的培训。

　　一是商户进场收铺程序的实际操作流程的培训；二是现场管理的突发事件应急处理的培训；三是装修商铺现场监管的培训。培训目的是使员工在培训中能够尽快成长，能够独挡一面，为公司培养储备干部奠定坚实的基础。

　　②加强部门团队建设，增强部门的凝聚力。

　　现代企业中的大多数工作都是由各种团队去完成的。为此，团队的工作气氛以及凝聚力对工作绩效有着深刻的影响。调动部门员工的工作积极性，在当代的管理中上要求领导以身作则，身先士卒，在团队中能够起到模范带头的工作。

　　在员工的管理上本着以人为本，多表扬，多发现员工优点，根据每个员工自身的优点来安排工作，充分发挥员工身上的潜能，从而提升团队的工作效率。使客服部的工作开展的更加顺利，从而增强部门的凝聚力。

　　下半年，我将秉承公司的方针和政策！向着美好的明天前进！

**物业客服个人下半年工作计划3**

　　20xx年上半年，我们客服部在物业管理公司的领导下，禀承集团“服务育人”的宗旨，努力工作，求实创新，圆满完成了全年工作任务。

　　作为一名客服人员，在接下来的半年时间，自己决心认真提高工作效率水平，为公司贡献自己最大的力量。服务好每一位客户，为公司建立一个良好的社会形象。

　　我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；第三，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

　　具体计划如下：

　>　一、尽心尽责，做好本职工作

　　1. 完成公司、部门交办的事项，追踪结果及时汇报。

　　2. 完成日常的正常管辖范围内的工作，如下：

　　①每月月初商业流向查询、下载、收集，对流向库存及批号核对后进行整理汇总，交公司各部门（招商、客服、采购、商 务、财务）进行相关数据报表的核对及制作。

　　②制作《负数流向退货原因确认表》，交给对应的商务同事确认退货的原因，涉及到过期退货或是退货后无法转销的流向，通知销售客服填写相应的政策单以扣取该批货物的底价款项。

　　③收集相关的政策单，依据流向进行费用结算单制作、汇总，交客服部、财务部及相关领导审核后按每月规定的结算时间通知财务汇款。

　　④通知客户汇款的时间、数量、金额及客户相关汇款信息的跟进。

　　⑤日常的客户流向查询及费用账单明细查询，协助招商经理进行客户流向及费用的跟进工作，等等。

　　3. 工作资料的保存、分类、归档、保管。

　　4. 辅助部门经理完成不同类型的相关工作。

　　>二、以踏实的工作态度，完成办公室客服专员职责工作

　　客服专员工作是一个讲责任心的工作，我的工作会与各个部门相关联，工作内容非常需要本人很仔细、有耐心，并且有多文件需要保密的，一直以来，对于各部门、各领导的各类文件我会尽力及时完全递交，对领导交办的各类工作都会及时认真办妥，做到对自己负责、对领导负责、对相关部门负责，保证各项日常工作认真完成，切实做好本职工作。

**物业客服个人下半年工作计划4**

　　20xx年上半年已经远去，为迎接下半年的工作，在下半年即将开始，综合客服部也面临了全新的环境与考验，根据自身的情况，做出以下个人工作计划：

　　>1、以客户为中心，大力提升服务质量。

　　1.1寻找、创造机会采取多种形式与客户加强沟通，比如：上门走访、顾客满意度调查、往来文件、节日期间的互动等等。及时掌握客户的信息，把握客户需求，并尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务。提高顾客满意度。

　　1.2利用helpdesk管理软件，注重客户信息的收集、分析、比较；根据客户反馈信息，及时做出反映。

　　1.3以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

　　1.4推动拓展、发挥“贴心管家小组”职能，使每位成员真正和客户“贴”起心来，及时为客户解决问题。

　　1.5规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

　　>2、全力配合政府机关，做好公共服务工作。

　　2.1及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文。

　　2.2一如既往的全力配合、支持、落实各级政府的各项政策指示，发挥我们应有的作用。

　>　3、严控外包方，把好质量关。

　　3.1利用对外包方的“月会”制度，进一步强化对外包方服务的质量控制与管理。发现问题让其限期整改。对于外包方的管理形成“严、细、实”的工作作风。

　　3.2对于像“外墙清洗”等类似的一次性外包服务活动，派专人跟进，发现问题，让其立即整改，严把质量关。

　　>4、畅通沟通平台，做好宣传工作。

　　4.1发挥、利用宣传栏的桥梁、窗口作用，及时更新丰富宣传栏信息，将项目部的有关管理信息、服务信息及外来信息等及时发布给业主。

　　4.2向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

　　4.3对于业主普遍关心的问题，利用宣传栏以专题的形式发布给业主。

　　4.4进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

　>　5、强化员工培训，提升员工素质。

　　5.1以《培训计划表》为基础，侧重培训客服人员的“服务意识、礼貌待客、案例分析”等，全面提升客服人员的综合素质。

　　5.2开发各种形式的新课件，加大新课题，新思想的培训；拓宽培训形式。

　　5.3注重培训后的效果验证与考核，最终达到提升服务品质的目的。

　　>6、加强内部管理，执行质量体系要求

　　6.1加强五常法的执行检查力度，使每位员工都能熟练掌握并有效运用到工作中。

　　6.2改进电子档案、文档档案的管理方法；明确档案管理相关制度、管理流程；将一些应急预案、方案、程序、流程等单独装订成册。

　　6.3加强前台服务、员工纪律方面的管理。

　　6.4有效利用iso9001----这一管理工具，科学化管理，规范每一个服务过程、服务细节，并记录保留有效数据，提升服务质量。

　　6.5加强各种计划、流程的执行监察力度。

　>　7、努力提高，适时跟进

　　7.1持续做好垃圾分类工作，争取成为“xx市垃圾分类优秀示范园区”。

　　7.2提前做好美国白蛾的相关防范防治工作，避免美国白蛾在园区泛滥，给园区及公司造成损失。

　　7.3争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

　　7.4管理上强调以人为本，以情感人，以情动人，情满园区，着力打造和谐园区、情感园区。

　　我将在xx的领导下，继续按照项目部的战略部署及要求，协助项目部完成公司的各项指标，加强与业主沟通，提高服务品质及为把实创上地物业得管理精髓发扬光大而继续努力。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找